Ferrocarril Mexicano

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO A CLIENTES

DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACION Y COMERCIO ELECTRONICO

MANUAL DE USUARIO

Documentación Electrónica vía WEB: Elementos de configuración (WEB 2.0)

Fecha 18 de Julio de 2011

Revisión 2.0

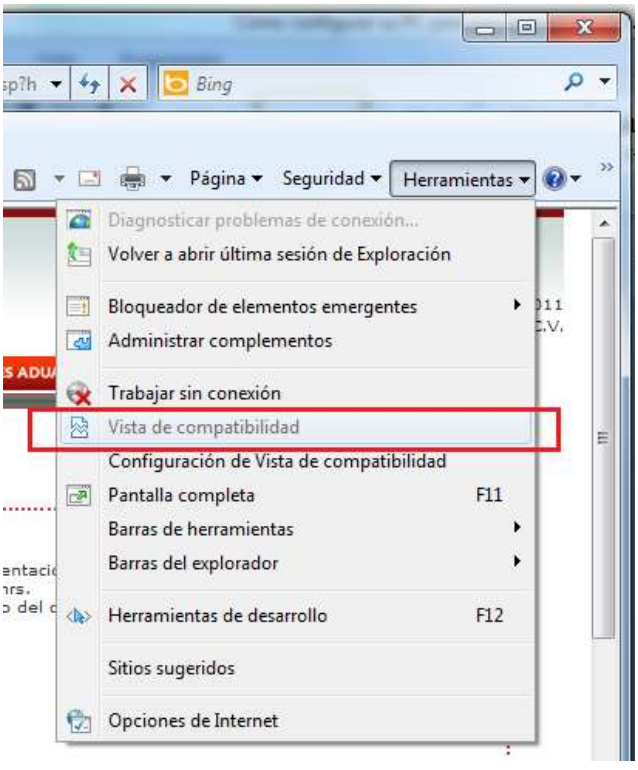
Configurando su PC para Documentar

1. eFerromex | Dirección en el explorador de internet

1. Asegúrese de introducir www.ferromex.com.mx en lugar de www.ferromex.com dentro del recuadro de dirección en su navegador de internet de lo contrario aparecerá el mensaje "ERROR 404 Page Not Found". Para solucionar este error es necesario regresar con el botón F5 de su teclado o utilizando el botón de dirección hacia atrás de su navegador hasta encontrar el botón de salir o cerrar de eFerromex. Una vez cerrada la sesión de eFerromex introduzca www.ferromex.com.mx, ingrese a eFerromex, seleccione la opción documentación de carros, elija una estación origen y confirme los términos y condiciones. NOTA: Si en este punto es posible visualizar en el titulo el "PASO 1 – Elige patrón", entonces su equipo de cómputo o PC se encuentra listo técnicamente para utilizar el servicio de documentación.

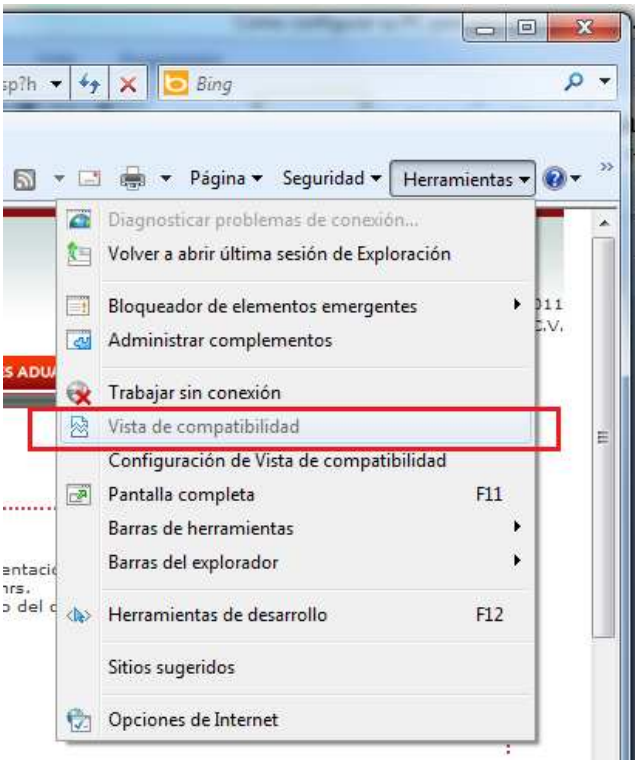
2. eFerromex | Compatibilidad de la versión del explorador

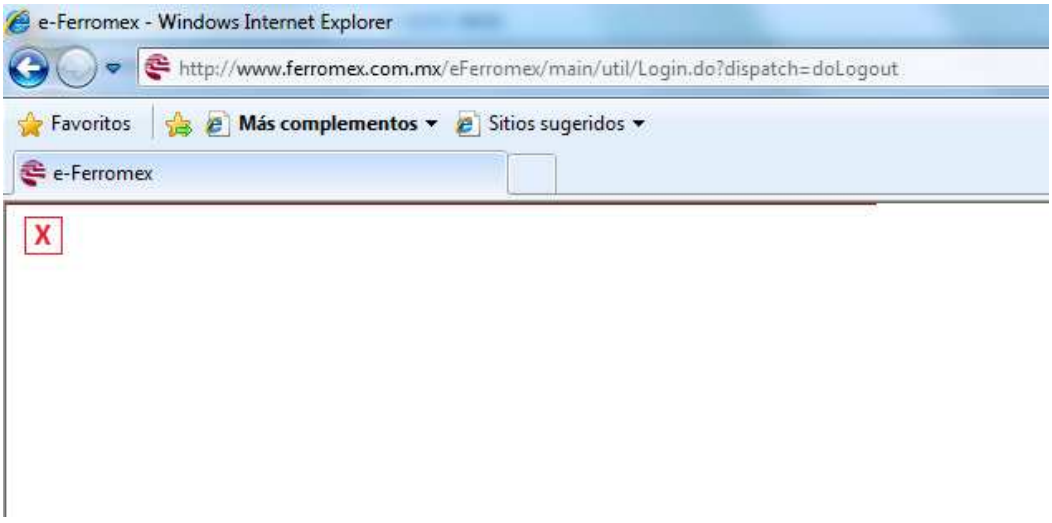
2. Si su navegador de internet es Internet Explorer 8 debe habilitar la opción **Vista de Compatibilidad (View Compatibility)** dentro del menú HERRAMIENTAS (Tools). Regrese a la página anterior y vuelva a seleccionar la estación de Origen. NOTA: Si después de presionar el botón Acepto términos y condiciones es posible visualizar en el titulo el "PASO 1 – Elige patrón", entonces su equipo de cómputo o PC se encuentra listo técnicamente para utilizar el servicio de documentación.



3. eFerromex | Componente Adobe Flash Player

3. En caso de desplegar una X después de aceptar términos y condiciones, su equipo de computo requiere del componente ADOBE FLASH PLAYER versión 9 o posterior. Este componte puede descargarse a través del enlace http://get.adobe.com/es/flashplayer/. Siga las instrucciones del portal para realizar la descarga e instalación del componente. Una vez instalado el componente debe reiniciar su explorador de internet. Con el botón F5 de su teclado o utilizando el botón de dirección hacia atrás de su navegador hasta encontrar el botón de salir o cerrar de eFerromex. Una vez cerrada la sesión de eFerromex introduzca www.ferromex.com.mx y continúe los pasos de documentación hasta desplegarse el paso 1 del proceso de documentación. NOTA: Si en este punto es posible visualizar en el titulo el "PASO 1 – Elige patrón", entonces su equipo de cómputo o PC se encuentra listo técnicamente para utilizar el servicio de documentación.

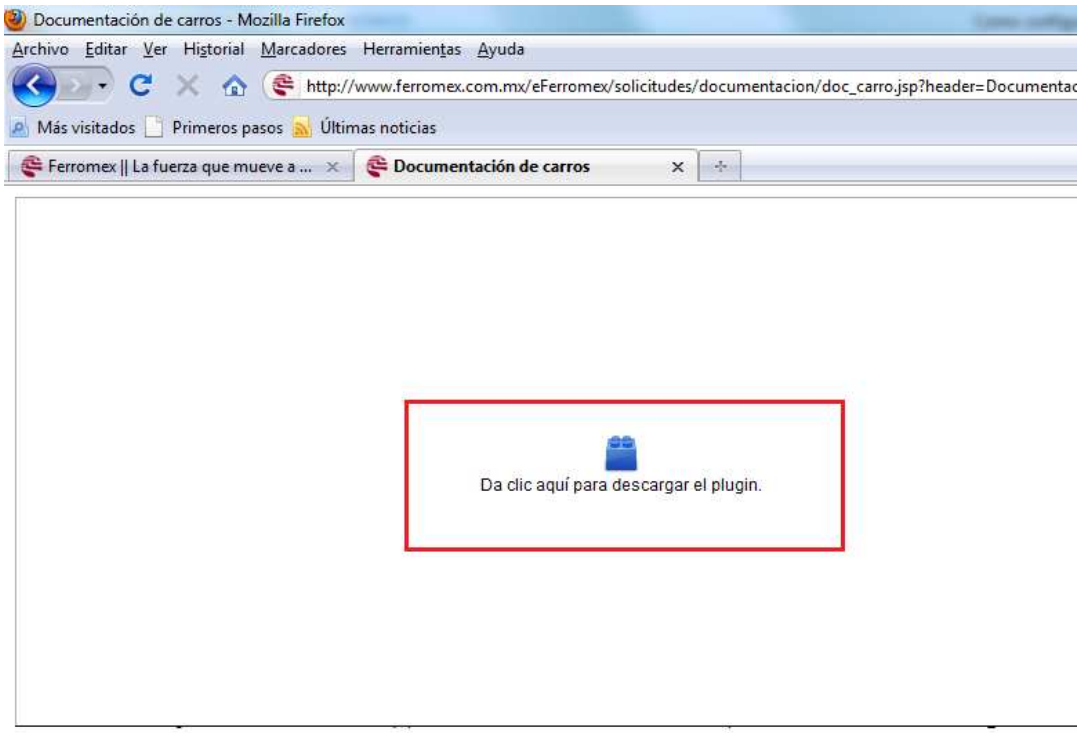




4. eFerromex | Componente Java Runtime Enviroment

4. Cuando la ventana después de aceptar los términos y condiciones resulta en BLANCO con la palabra listo (DONE) en la base de su explorador. Una posibilidad es la falta del componente JAVA RUNTIME ENVIROMENT versión 1.6 o posterior. Este componte puede descargarse a través del enlace http://java.com/es/download/. Siga las instrucciones del portal para realizar la descarga e instalación del componente. Una vez instalado el componente debe reiniciar su explorador de internet. Con el botón F5 de su teclado o utilizando el botón de dirección hacia atrás de su navegador hasta encontrar el botón de salir o cerrar de eFerromex. Una vez cerrada la sesión de eFerromex introduzca www.ferromex.com.mx y continúe los pasos de documentación hasta desplegarse el paso 1 del proceso de documentación. COMENTARIO: Si aparece el paso 1 después de la ventana de acepto términos y condiciones su equipo de computo o PC se encuentra listo técnicamente para utilizar el servicio de documentación.

5. Las configuración 3 y 4 pueden sustituirse utilizando el explorador Mozilla FireFox. Este explorador tiene la capacidad de buscar e instalar de forma automática los componentes necesarios.


Documentación de carros - Mozilla Firefox
Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda
http://www.ferromex.com.mx/eFerromex/solicitudes/documentacion/doc_carro.jsp?header=Documentac
Más visitados Primeros pasos Últimas noticias
Ferromex || La fuerza que mueve a ...
Documentación de carros
Da clic aquí para descargar el plugin.

6. Si después de intentar la configuración 3,4 y 5 aun persiste la ventana seguida de la sección de acepto términos y condiciones permanece en BLANCO con la palabra listo (DONE) en la base de su explorador es necesario validar junto con su equipo TI local la comunicación a través del puerto 50000 o la inexistencia de algún bloqueo al enlace documentacion.ferromex.com.mx (probar con un ping)

Para cualquier duda sobre este proceso contacte a nuestro equipo de Comercio Electronico a través del correo ebusiness@ferromex.com.mx o en el teléfono 01800 – FERROMEX

FAQ WEB 2.0
Preguntas frecuentes

No puedo ingresar a www.ferromex.com.mx ¿Cuál puede ser la causa?
Primero es necesario validar que su equipo de cómputo O PC cuente con servicio de internet. Si aún persiste la falla de comunicación por favor envié un correo a nuestro equipo de comercio electrónico para confirmar la actividad del portal de Ferromex.

No encuentro la sección eFerromex ¿Dónde está el acceso?
Existen en la versión actual 2 formas de ingresar a eFerromex. La primera es utilizando el menú SERVICIO A CLIENTES ubicado en la parte superior de la página de Ferromex, en la opción eFerromex. La segunda opción es utilizar un acceso directo ubicado a la izquierda la página de Ferromex.

Al seleccionar el menú de DOCUMENTACION la pagina No responde ¿hay algún problema con la aplicación eFerromex?
En este caso su usuario y contraseña no cuenta con autorización para ingresar al menú de documentación. Para solicitar autorización es necesario enviar un correo a nuestro equipo de comercio electrónico para su validación.

Al seleccionar el menú de LIBERACION DE CARRO VACIO la pagina No responde ¿hay algún problema con la aplicación eFerromex?
En este caso su usuario y contraseña no cuenta con autorización para ingresar a la sección de LIBERACION DE CARRO VACIO. Para solicitar autorización es necesario enviar un correo a nuestro equipo de comercio electrónico para su validación.

Al seleccionar el menú de CONSULTAS la pagina No responde ¿hay algún problema con la aplicación eFerromex?
En este caso su usuario y contraseña no cuenta con autorización para ingresar a la sección de CONSULTAS. Para solicitar autorización es necesario enviar un correo a nuestro equipo de comercio electrónico para su validación.